



Aviso Informativo para Miembros de CRS ¿Sabe Usted?



Directorio de Proveedores

Su clínica CRS tiene muchos doctores, enfermeras(os) y personal. Algunos hablan otros idiomas que inglés. Usted puede pedir un intérprete si su doctor no habla su idioma. La ubicación de su clínica y lista de doctores está en el directorio de proveedores. Puede obtener uno en su primera visita a la clínica. Ó, puede pedir uno en cualquier momento. Puede llamar la clínica de CRS más cercana. OCSHCN puede mandarle uno por correo. Puedo obtener uno del sitio del Web de su clínica ó del sitio del Web de OCSHCN:

<http://www.azdhs.gov/phs/ocshcn/>

Pida uno. ¡Está gratis!



Servicios Culturales y de Idioma

Servicios de traducción y de intérprete son gratis y disponible para:

- Llamadas de teléfono – haciendo citas – durante sus visitas a su clínica
- Que reciba información de la salud de su niño(a)
- Avisos ó cartas
- Que alguien le lea la información
- Cuando un doctor no habla su idioma
- Explicarle sus derechos

Puede recibirlo en el idioma preferido.

Manual de los Miembros de CRS

El Manual de los Miembros de CRS le dice de algunas políticas de CRS. Usted puede pedir una copia de su clínica en cualquier momento. También puede obtener uno del sitio de Web de su clínica ó del sitio del Web de OCSHCN. Puede ser en otro idioma, en prenta más grande ó que alguien se lo lea. Déjele saber al personal de CRS. CRS quiere que usted entienda lo que recibe.

La Administración de Servicios Rehabilitativos Para Niños (CRSA) está en la Oficina para Niños con Necesidades Especiales de Cuidado de Salud (OCSHCN), que es responsable por el Programa CRS. Póngase en contacto con cualquier pregunta sobre el Programa CRS.

Children's Rehabilitative Services Administration
Arizona Department of Health Services
Office for Children with Special Health Care Needs

150 North 18th Avenue, Suite # 330
Phoenix, AZ 85007-3243

(602) 542-1860
or

1-800-232-1676

(pregunte por el Programa CRS)

<http://www.azdhs.gov/phs/ocshcn>

Apelaciones Y Solicitudes De Audiencia

Usted tiene el derecho de no estar de acuerdo con decisiones que hace CRS. Esto se llama una apelación. Puede apelar por escrito u oral. CRS tiene dos tipos de apelaciones. El primer tipo se llama una apelación normal. Esta apelación se usa cuando CRS:

- No aprueba un servicio.
- Suspende un servicio por un corto plazo.
- Reduce un servicio que ya ha sido aprobado.
- Cesa del todo un servicio que ya ha sido aprobado
- No consigue brindar un servicio en un periodo de tiempo razonable.
- No logra actuar dentro del periodo requerido de 14 días a partir la aplicación de los servicios.
 - Si después de los 14 días mas tiempo se necesita, usted puede pedir una extensión.
 - Extensiones solamente pueden ocurrir si es lo mejor para su niño(a). Hay veces que puede durar 14 días más.

El segundo tipo se llama una apelación acelerada. Esta ocurre más rápido. Esta decisión tiene que suceder en 3 días hábiles. Esta apelación se usa cuando CRS siente que una decisión de apelación normal puede poner en peligro la salud de su niño(a).

Quejas

Si usted no esta contento con el cuidado médico o el servicio que su niño(a) recibe, CRS quiere saberlo. Usted puede pedir la ayuda del personal de CRS para resolver su problema. Usted puede pedirle al personal de CRS que le expliquen cómo hacer una queja. Su doctor puede quejarse por su parte. Usted puede quejarse por escrito u oral. Quejas serán resueltas en 90 días.

Fraude ó Abuso

El fraude puede suceder cuando las reglas no se siguen. Si otra persona usa la tarjeta de identificación de su niño(a), esto es fraude. El abuso es un acto que puede lastimar a una persona. Esto puede suceder cuando un servicio está de mal calidad o dañoso a la persona.

Si alguien está haciendo algo que usted conoce es incorrecto, hable con OCSHCN. Llame al 1-800-232-1676. No se meterá en problemas por reportarlo. No tiene que dar su nombre.

Para llenar una forma en línea para reportar sospecho de fraude ó abuso, visite el sitio del Web de OCSHCN:

<http://www.azdhs.gov/phs/ocshcn>

Para preguntas específicas donde su niño(a) recibe servicios, por favor póngase en contacto con:

Children's Health Center
124 West Thomas Road
Phoenix, AZ 85013
(602) 406-6400 /
1 (800) 392-2222
Defensor de los
Pacientes
(602) 406-6460 or
(602) 406-3060
www.stjosephs-phx.org

Children's Clinics
for Rehabilitative
Services
2600 North Wyatt Drive
Tucson, AZ 85712
(520) 324-5437 /
1 (800) 231-8261
Defensor de los
Pacientes
(520) 324-3224
www.childrensclinics.org

Children's
Rehabilitative Services
1200 North Beaver
Flagstaff, AZ 86001
(928) 773-2054 /
1 (800) 232-1018
Defensor de los
Pacientes
(928) 773-2054
www.nahealth.com

Children's
Rehabilitative Services
2400 Avenue A
Yuma, AZ 85364
(928) 336-7095 /
1 (800) 837-7309
Defensor de los
Pacientes
(928) 336-7294 or
(928) 336-1621
www.yumaregional.org/crsnew.html